

## Clïentervaringsonderzoek Wmo over 2018

Deze factsheet geeft inzicht in de resultaten van het Clïentervaringsonderzoek Wmo.

- Hoe tevreden zijn uw cliënten over het contact met het serviceplein of Participe?
- Wat vonden zij van de kwaliteit van de ondersteuning?
- En wat levert de ondersteuning hen op?

48%   
38% 

In totaal zijn in uw gemeente 1.050 vragenlijsten verzonden en 499 ingevuld. Daarmee is de respons 48%. In de referentiegroep is de gemiddelde respons 38%.

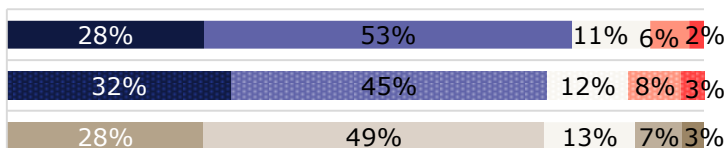
In de vragenlijst van het CEO is de Wmo-clïënten een aantal uitspraken voorgelegd en is aan hen gevraagd aan te geven in hoeverre ze het met deze uitspraken eens of oneens zijn. Onderstaande figuren geven de ervaringen van uw Wmo-clïënten weer afgezet tegen het gemiddelde van het voorgaande jaar en het gemiddelde van alle aan dit onderzoek deelnemende gemeenten, de referentiegroep.



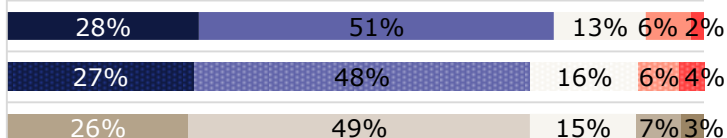
## Contact

■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Niet mee eens ■ Helemaal niet mee eens

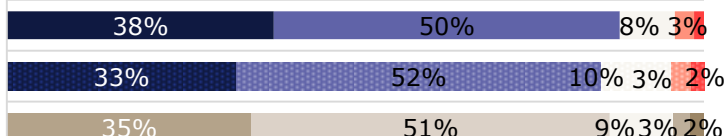
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag



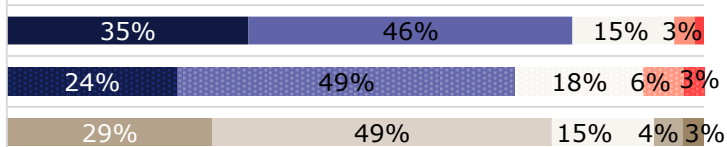
Ik werd snel geholpen



De medewerker nam mij serieus



De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht

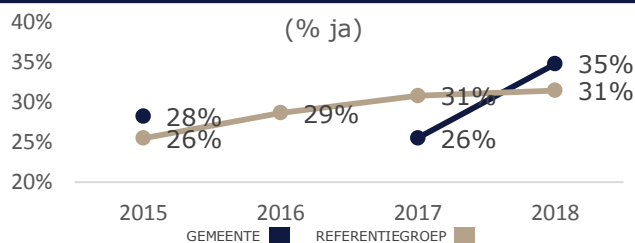
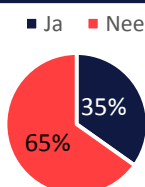


GEMEENTE 2018   
GEMEENTE 2017   
REFERENTIEGROEP 2018 



## Bekendheid cliëntondersteuner

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

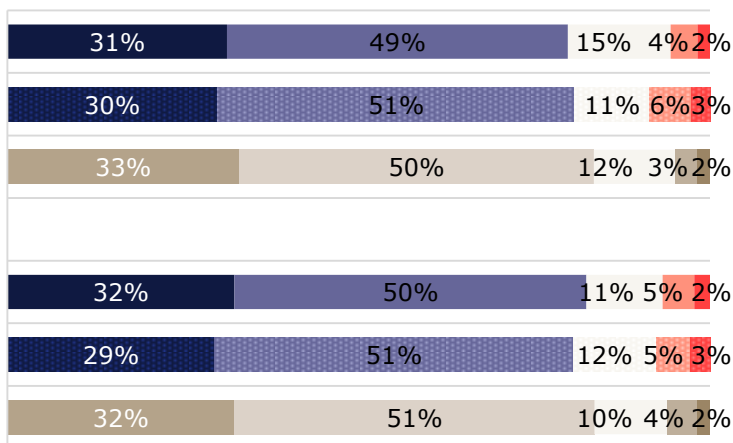




## Kwaliteit ondersteuning

■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Niet mee eens ■ Helemaal niet mee eens

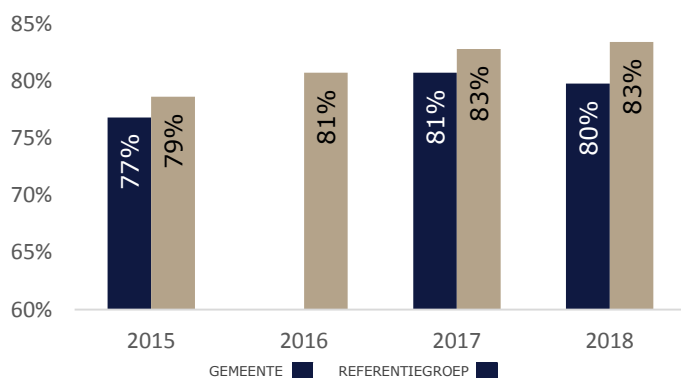
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed



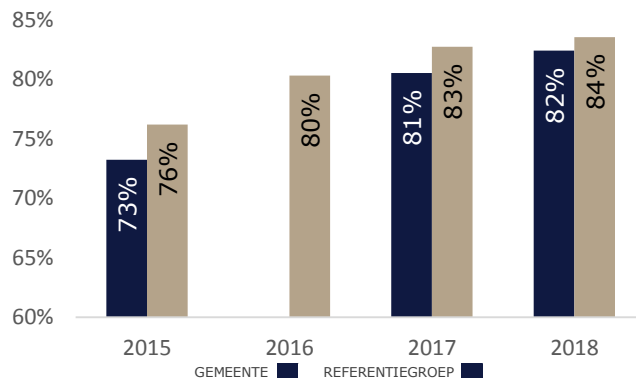
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

GEMEENTE 2018  
GEMEENTE 2017  
REFERENTIEGROEP 2018

Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (% (helemaal) mee eens)



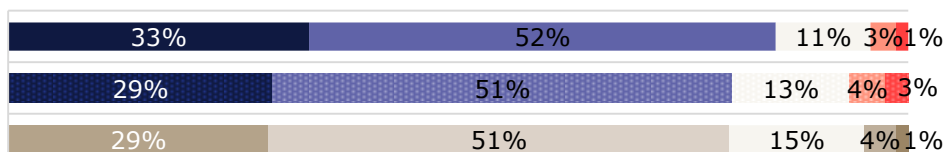
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (% (helemaal) mee eens)



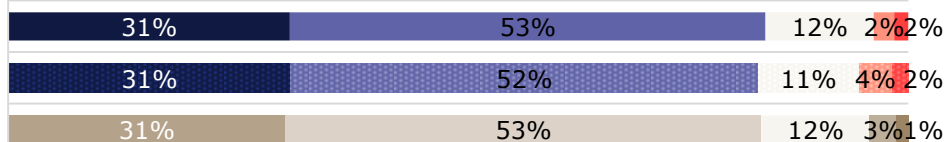
## Resultaat ondersteuning

■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Niet mee eens ■ Helemaal niet mee eens

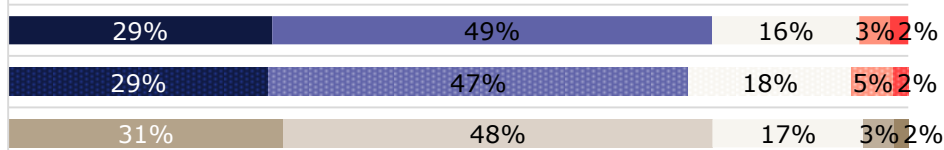
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil



Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden



Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven



GEMEENTE 2018  
GEMEENTE 2017  
REFERENTIEGROEP 2018



# Opmerkingen

In een open tekstvlak konden de respondenten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. De volgende tabel geeft een top 5 van de meest genoemde opmerkingen weer. Een deel van de respondenten gebruikt het open tekstvlak om hun beperking en de vorm van ondersteuning die zij hebben te omschrijven. Of om aan te geven dat zij geen ondersteuning ontvangen. Deze opmerkingen zijn buiten de top 5 gelaten.

**Tabel 1** Top 5 opmerkingen over de ondersteuning (%)

	Opmerking
1	Algemene tevredenheid
2	Ontevredenheid over de snelheid/duur van de aanvraag
3	Ontevredenheid over de kwaliteit van het taxivervoer
4	Tevredenheid over het effect van de ondersteuning
5	Tevredenheid over hulpvaardigheid/klantvriendelijkheid/bejegening

Verreweg het grootste aantal opmerkingen gaat over de algemene tevredenheid van cliënten. Hieronder staan per opmerking enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal.

Veel respondenten zijn over het algemeen tevreden.

- *'Hartelijk dank voor de ondersteuning.'*
- *'Ik ben tevreden.'*
- *'De hulp en ondersteuning zijn prima geregeld.'*

Respondenten zijn ontevreden over de snelheid/duur van de aanvraag.

- *'Participe werkt zeer traag. Nu na 4 weken nog steeds geen uitbreiding van zorg!!'*
- *'Er was een 3 maanden durende wachttijd op de driewielfiets - erg lang, dus aan huis gekluisterd. Achteruitgang conditie en kwaliteit.'*
- *'Reeds 2 jaar bezig een goed passende rolstoel te krijgen. Dit is nog steeds niet gerealiseerd.'*

Respondenten geven aan ontevreden te zijn over de kwaliteit van de (regio)taxi.

- *'Regiotaxi waar ik gebruik van mag maken valt erg tegen. Vooral het wachten op de taxi en dan is het maar de vraag of je op tijd bij belangrijke afspraken kan zijn.'*
- *'De ritten via vd Pol gaan waardeloos. Ze rijden niet op tijd, van de 4 ritten waren ze minimaal 2x 45 minuten te laat!!!'*
- *'In het verleden heb ik een aanvraag gedaan voor Valys en regiotaxi en dat heb ik nu een aantal jaren met veel genoeg. Alleen de regiotaxi heb ik soms problemen mee.'*

Respondenten zijn tevreden met het effect van de ondersteuning.

- *'Ik kan me nu weer verplaatsen.'*
- *'Mede dankzij jullie woon ik weer op mezelf.'*
- *'Dankzij de ondersteuning kunnen mijn ouders zelfstandig blijven wonen.'*

Respondenten zijn tevreden over de kwaliteit van de geboden ondersteuning.

- *'Geweldige begeleiding, zowel van de wijkverpleegkundige als vanuit de gemeente!'*
- *'Valys taxivervoer voldoet prima. GPK is nog in behandeling.'*
- *'Ik heb huishoudelijke hulp, daar ben ik zeer tevreden mee!'*